

# 谎报病情, 恶意骚扰, 误触误拨……呼入电话近半无效 被占用的120“生命热线”

编辑点评

## 为“生命热线”构筑法律防线

120急救电话, 被称为连接危重病人与医院之间的“生命热线”, 却频频遭遇被占用的困扰: 误触误拨、谎报病情、故意骚扰……让急救人员空忙一场, 这既浪费了有限的公共资源, 也扰乱了正常的救援秩序。

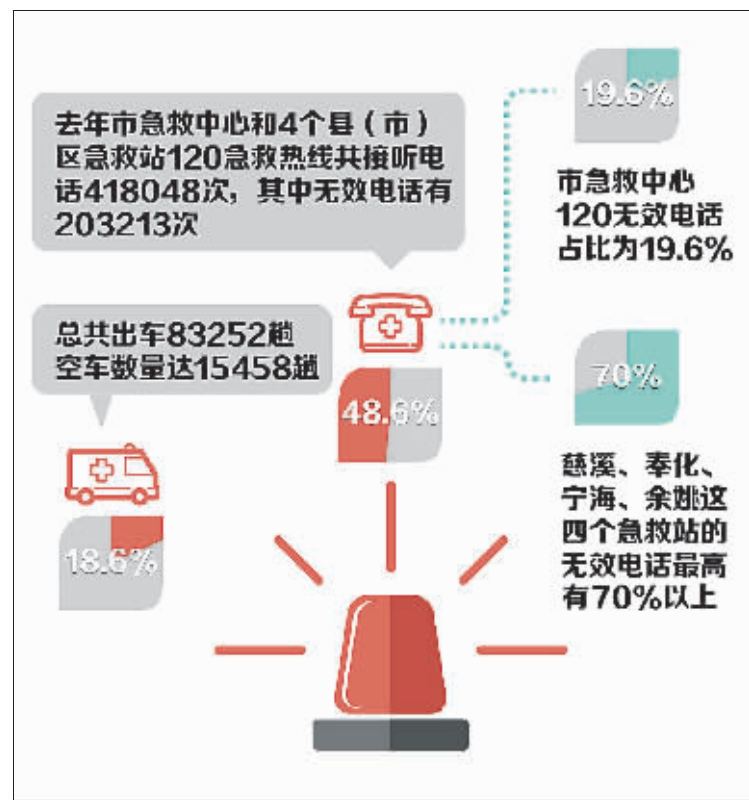
也许在你无聊而拨打急救电话时, 附近正好有需要急救的病人因你的恶作剧而无法正常接通“生命热线”, 从而错失了最佳的救治时机。据统计, 去年我市急救中心的呼入电话有近半数无效, 让原本有限的公共资源更加“雪上加霜”, 甚至阻碍了紧急生命通道的畅通。

120急救电话关系到我们每一个人的切身利益, 大家应好好珍爱“生命热线”。然而, 每当悲剧发生时, 道义上的谴责并不能从根本上解决问题, 法律上的空白往往让恶作剧者肆无忌惮。因此, 除了道义上的呼吁之外, 不少城市相继出台了相关的管理条例, 给予恶意呼叫和谎报呼救信息等行为一定的惩处, 为恶意占用急救电话构筑了一道“法律防线”。

为了遏制急救电话的无效占用, 期待我市也能借鉴其他地方的成功经验, 积极采取相应的措施, 确保“生命热线”运作的畅通。

数 说

### 呼入急救电话近半无效



制图: 洪茜茜



工作人员在接听急救电话。(资料图片)

## 独家调查

本报记者 蒋炜宁

120急救电话被誉为“生命热线”, 但是常常打进的电话里有近半数无效, 有的甚至是谎报病情或故意骚扰。来自市急救中心的统计数据表明: 去年市急救中心和4个县(市)区急救站120急救热线共接听电话418048次, 其中无效电话有203213次, 总共出车83252趟, 其中空车数量达15458趟。市急救中心120无效电话占比为19.6%, 慈溪、奉化、宁海、余姚这四个急救站的无效电话更是在一半以上, 最高有70%以上。这就意味着, 城区120热线每打进5个电话中就有1个是在浪费或占用宝贵的急救资源; 在非主城区, 每拨打10个电话, 有五至六个是无效的; 平均每天急救车“空跑”次数有40多趟。是哪些因素造成“生命热线”被无效占用?

### “谎报军情”浪费急救资源

不久前, 市急救中心接到一个来电, 称海曙区环城西路某小区内有一位老人摔倒, 情况危急, 需要急救车。待急救车赶到, 按急救电话中所述的地址叩开住户家门, 那家人一脸惊讶, 说家中老人安好, 还觉得急救医生这样直接上门触霉头, 不搭理。待急救医生再度拨打对方电话时, 却已关机!

事后, 通过当地派出所了解, 这户人家与小区内另一住户闹过矛盾, 这很可能是另一住户的泄愤报复所为。

“急救车来回一趟, 至少40分钟, 再加上语言沟通也得15分钟, 至少耗时50分钟。急救车放空一趟, 成本需要三四百元。要是同一时间这一片区有急救需求, 就得从其他片区紧急调车!”当天出车的急救医生汪辉说, 那天在另一小区的急救任务, 只能从九院站点调度



急救车成市民的“保护神”。(资料图片)

车辆赶来。眼下, 海曙、江东、江北三区由市急救中心所辖, 在妇儿医院北部院区、九院、二院、市中医院、宁大附属医院、李惠利医院、鄞州人民医院、中心本部共设了8个急救站点, 每个站点配备急救车一辆和急救医生、司机各一名。鄞州人民医院急救站的医生刘小波说, 同事们白天8小时、晚上16小时, 两班倒。一般夜间得出车10多趟。前阵子阴雨连连, 这类谎报病情的一般没家属在路边接应, 还得下车一个个门牌找过去, “人淋得湿透, 好不容易找到, 却扑了一场空, 很痛恨这种做法。”

奉化市急救站调度科科长吕旭照说起谎报病情的电话也是一脸无奈。曾有一男子为报复分手的女友, 总拨打120, 称某小区一女子晕厥。第一次出车, 找不到这位女子。接下来的10余天里, 隔天就会打进相同的电话。调度员只得互相提醒, 凡是这个地址的急救电话要多长个心眼。按国家《医疗机构基本标准》有关规定, 每5万人口配1辆急救车, 每车配1名急救医生。按此推算, 我市的急救资源并不算充裕。若时常有空车现象, 势必造成急救反应时间延长, 生命抢救的风险增加。

还有些“好心人”, 对情况不了解就随意拨打120。夏天, 有人单独在室外睡觉, 被过路人误以为需要急救而拨打120。这样的情况在我市也数次出现。“急救电话不接不行, 就怕万一有事, 岂不是一条人命?!”但“谎报军情”的电话又让人防不胜防。”采访中, 多名急救中心的调度员跟记者叹息苦。

### 一号码一周骚扰50多次

除了谎报病情外, 各种骚扰电话也频频占用“生命热线”。据悉, 市急救中心曾在一个月内被一个以153开头的手机号码频繁骚扰, 50多通电话里没其他内容, 一开口就骂人, 满口脏话。天热

时, 一些无聊男子总会拨打120电话, 说些黄色段子。女性调度人员接到这类电话, 只得快快挂断。市急救中心调度科科长洪波说, 120急救受理有要求, 必须1分钟内受理, 1分钟内调度。市急救中心每天的呼入量有七八百个, 3个席位能同时受理20门电话呼入。有电话在时, 另一路电话只能听着提示音等待。“看着电脑中一个个闪烁的待接电话, 调度员非常着急, 下一通来电要是需要紧急救治, 咋办?”

最让人哭笑不得的是一些特殊人群反复拨打120, 包括精神病患者、老年痴呆症患者, 还有部分小学生。去年9月, 奉化市急救站隔天总会接到一妇女来电, 只说“出车”两字。听着言语不清, 调度员转而问她家人电话, 也答不上来。最终, 调度科全体出动, 通过地图查出电话来自某个村, 经村委会确认, 才发现是一名精神病患者。奉化市急救站调度科科长吕旭照说, 从奉化120到农村所在的尚田镇, 单趟也得20来分钟, 再在自然村里一户户地找, 还得花时间。急救站为避免再次浪费时间, 要了这病人家属的手机号, 一旦有这个号码呼入, 立即拨打其家人电话核实是否确需出车。

调度员说: “类似的电话要是多了, 每次都需要立即找其他人核实, 也真心吃不消, 工作量太大!”寒暑假时, 休息在家的学生会拨打120寻开心。这些电话要不一通就传来咯咯的笑声; 要不就是乱说一通, 再追问就直接挂断电话。这在山区和城乡接合部较为常见。

能否屏蔽谎报病情或骚扰的电话? 技术上是可行的。“但是万一这次拨打真有急救需要呢?”一位调度员反问记者: “对确认的骚扰电话, 按规定只能屏蔽2小时。更何况有些骚扰电话是用公用电话打进来的, 其他人也要用, 能屏蔽吗?”

### 让人无奈的误触误拨

无效电话中, 还有数量庞大的误触误拨。市中心和4个分中心里, 误触误拨在无效电话中占比最低的也有54%, 基本在90%以上。

市急救中心专门做过调查, 发现误触误拨的主要原因是移动电话运营商推出的老年手机中有个红色的120呼叫按钮。老年人用这类手机时, 很容易误触急救电话。曾有一个号码在9个月里误触误拨急救电话100多次。“炒菜声, 念佛声, 还有聊天声, 逗小孩玩闹声, 各种声音会从听筒里传来, 就是没有明确的急救内容。”慈溪市急救站调度科科长马雪峰说, 这样的误触误拨发生在电话挂断后的数分钟内, 那时屏幕还没有锁键, 一走动或不小就会碰到这个红色键。回拨过去, 电话那头的老人还觉得莫名其妙。

还有交通事故报警、快递收取、取火车票的, 各类电话都会拨入。“这些倒还好, 一旦搞明白打错了电话, 就会很快挂断。最怕就是这种没有明确急救内容的电话,

最难判断, 是误碰, 还是病发没力气说话?”急救没两三分钟好耽誤, 这是在和时间赛跑, 早一分钟早一分生机!”看到急救电话被这样无效占用, 调度员有说不出的痛心, 也担心城市急救体系的运作效率。市急救中心一共12名调度员三班倒。对于骚扰电话和无效电话, 能明确判断的, 调度员就直接挂断; 若是虚假呼救或不明确的电话, 只得回拨过去反复核实。这个过程会花费不少时间, 从某种程度上说, 也是在浪费急救资源。一位分中心主任说, 若是没有这些无效呼入, 调度人员可以减少一半, 腾出来人手可以从事其他急救事宜, 运行成本也能下降不少。

### 建议立法遏制扰乱120行为

按《中华人民共和国治安管理处罚条例》有关规定, 散布谣言, 谎报险情、疫情、警情或者以其他方法故意扰乱公共秩序的, 可处5日以上10日以下拘留, 并处500元以下罚款。但120急救中心毕竟没有执法权, 只得在劝说后, 选择息事宁人。

慈溪市急救站建议, 分流120的呼入电话, 经筛选后再转接。这种做法能提高呼入电话的有效率, 但是处理速度肯定会放慢。对救命这件大事来说, 也不太合适。奉化市急救站建议, 加强法律对谎报病情电话的处罚力度, 对恶意呼救, 参考银行的做法, 录入个人信用系统, 让恶作剧者为自己的行为买单。

另有受访者建议, 最好能以立法的形式来遏制无效电话特别是恶意骚扰电话占用急救资源的现状。2013年, 深圳市制订《深圳经济特区急救医疗条例》时, 提出对恶意呼救的行为, 一经查实, 将通知公共征信机构, 录入个人信用记录系统, 并由公安机关按规定进行处罚, 构成犯罪的还将依法追究刑事责任。2014年, 杭州出台了《院前医疗急救管理条例》, 《条例》规定的禁止扰乱院前医疗急救秩序的行为里, 就包括故意拨打120电话提供虚假信息或者恶意呼救。去年出台的《南京市院前医疗急救管理办法》, 也对120谎报呼救信息、恶意呼救、干扰行为进行禁止。120“生命热线”守护全市近800万人口的生命安全。同在一座城市, “生命热线”的运作是否畅通, 事关每一位市民, 需要市民认真守护。

市急救中心也希望通过多渠道宣传, 让市民知晓120的职责范围, 降低误拨率。同时对确定的或可疑的骚扰电话在系统中列入“黑名单”, 再次呼入时自动提示调度员, 在取证后向属地派出所报警, 同时通过媒体曝光这些骚扰电话号码。此外, 他们还建议“一键呼”呼号改为联系使用者的直系亲属, 因为老年病人在突发疾病时往往说不清自己的地址甚至说不出话, 在这种情况下由患者的直系亲属来通知120更加有效。

相关链接

### 哪些情况下得拨打120

120专线是我国唯一的医疗急救电话, 不收取电话费, 因此手机、公用电话等均可拨打。但只有生命遇到危险时, 才需要拨打120, 主要包括下面八种情况: 一是心脏病突然发作, 表现为严重的心律失常、心肌梗塞、心绞痛、急性心力衰竭等;

二是休克或虚脱, 表现为面色苍白、冷汗淋漓、脉搏微弱、血压下降等; 三是脑血管意外, 表现为意识丧失、昏迷、中风、偏瘫等; 四是大吐血、大咯血; 五是严重的呼吸困难或窒息; 六是各种急性中毒; 七是各类意外伤害, 如高处坠落、雷击、溺水、触电等; 八是其他各种危及患者生命的情况。

### 如何正确拨打120急救电话

如果打进120急救电话时占线, 请市民不要挂掉, 而是多等待一两分钟, 因为挂掉的话就得重新进入排队。在有待命的值班车辆时, 一分钟内就会派车, 调度员接到急救电话后会迅速派车, 派遣就近的救护车赶往现场。这

时候市民最好配合调度员的指导, 对患者进行一些必要的救治。

在日常急救中, 非紧急疾病使用急救车较多, 如行动不便的患者要到医院去复查、更换导管等, 这类任务120在保证院前急救需求的情况下会合理安排时间出车。

### 拨打120时怎么说才有效

报告需救护的事故、伤病情况、患者的主要症状、伤及人数(多人受伤时)。

患者姓名、住址、现场的电话号码(如报警人不在现场)、周围明显标志物。

约定接救护车的地点。等车地点附近应有明显公共标志、设施或标志性建筑。

如有时间, 还可报告已在进行什么样的紧急处理。若不知道

该怎样处理, 也不妨用电话请教处理方法。

挂机后注意电话保持随时能呼入的状态和及时接听呼人的电话。

如果是在路边或其他场所发现无人看管的躺在地上的人员, 应首先辨识病人是否需要120。身份不明又无人照看, 在拨打120的同时, 也应拨打110, 由警察到现场协助处理。